表紙

タイトル

当事者参画で進めるユニバーサルデザインの施設づくりハンドブック

サブタイトル

より使いやすい公共施設にするために

イラスト

２つのグループでワークショップをしている風景

東京都

●はじめに

誰もが使いやすい施設づくりを目指す上で、実際に施設を利用する当事者から意見を聴きながら設計等を進める、｢当事者参画｣の取組は、利用者のニーズに配慮した環境整備が図られるために有効な手法です。

国が平成26年に批准した、国連の｢障害者の権利に関する条約｣では、「障害｣とは、個人の心や体の機能の障害と、社会や環境の中にある様々なバリア（社会的障壁）との相互作用によって生じるものであるという、「障害の社会モデル｣の考え方が明確に示されました。

これらの経緯も踏まえ、年齢、性別、国籍、障害の有無等に関わらず、できるだけ多くの人が自由に利用できるように、｢当事者参画｣により、ユニバーサルデザインの施設づくりを着実に進めることが重要です。

このため、都は、｢当事者参画｣に初めて取り組む担当者の皆様にも「これならできそう」と思っていただけるよう、当事者参画の進め方の例を示すとともに、実際の事例も紹介したハンドブックを作成しました。

より多くの施設の整備・運営主体の皆様においては、このハンドブックを参考に、各自治体等の事案の特性に応じて、｢当事者参画｣に取り組んでいただけるよう、ご理解・ご協力をよろしくお願いします。

●作成の目的と活用を想定している対象者

・目的：自治体等が当事者参画に取り組むために必要なプロセスや手法を共有するとともに、多くの施設での自発的な取組を促進

・対象者：自治体等で施設の計画策定、設計、施工、運営等を行う事業所管部署の担当職員､公共施設等の設計や施工に関わる事業者等

〈ハンドブックの中での言葉の定義〉

＊当事者

原則として全ての利用者を指すが、このハンドブックでは、特に障害者、高齢者、子供、乳幼児連れ、妊産婦、外国人等の利用者を想定

＊参画

施設整備に係る事業プロセスで、意見表明、意見交換、検討会やワークショップへの参加など何らかの形で関与すること

＊バリアフリー

存の施設等にある利用者のハード・ソフトのバリアをなくすこと

●もくじ

第１章　当事者参画の進め方

１　当事者参画の効果　１ページ

２　当事者参画の企画　２ページ

2－1　対象事業の選定

2－2　当事者参画の共通目標の明確化

2－3　参画のタイミングと期待できること

３　当事者参画の準備・運営　５ページ

3－1 当事者参画等の方法

3－2 参加者の人選

3－3 ソフト面の配慮事項

3－4 ハード面の配慮事項

3－5 ワークショップを例とした当日の運営方法

3－6 事後検証とスパイラルアップ

４　参画の後の取組　11ページ

4－1 意見の記録と公表

4－2 施設運営者へのユニバーサルデザインの考え方の引継

4－3 当事者参画のデータベース化

Ｑ＆Ａ　13ページ

第２章　当事者参画による整備事例

整備事例の区分別・段階別一覧表　14ページ

事例１大田区（面的バリアフリー）　15ページ

事例２港区（面的バリアフリー）　1７ページ

事例３豊島区（公的交通施設）　19ページ

事例４練馬区（道路）　21ページ

事例５世田谷区（道路）　23ページ

事例６品川区（公園）　25ページ

事例７府中市（公園）　25ページ

事例８瑞穂町（建築物）　26ページ

事例９多摩市（建築物）　27ページ

第１章　当事者参画の進め方

１ 当事者参画の効果

最初に｢当事者参画の取組を行うことで、どのような効果があるのか｣、｢自治体･事業者等や当事者にとってのメリットは何か｣を例示します。

●当事者参画の取組は、不特定または多数の人が利用する次のような公共施設等において、施設の規模や利用者の状況に応じて、多様な利用者のニーズに配慮して実施することが有効です。

例： 庁舎等の事務所、集会施設、文化施設、スポーツ施設、医療・福祉施設、学校、公園、公共交通施設及び周辺の広場・歩道等

●当事者参画の取組による効果として、以下のように施設の品質や利用する全ての人にとっての利便性・安全性の向上が可能となります。

（１）多様な人のニーズを理解する契機になる

自治体・事業者等が、当事者は施設を利用する時にどういうことに困るのか、今まで気付かなかったニーズを知ることができます。また、当事者が他の当事者のニーズに気付く機会にもなります。当事者参画は、このような気付きと理解の重要なプロセスとなります。

当事者参画の場で、多様な当事者の声を聴くことにより、利用する立場からの「使いやすい／使いにくい」や「使える／使えない」ということが具体的に見えてきます。

（２）当事者を含む全ての人にとって、より使いやすい施設に近づく

施設の状況により様々な条件や制約が異なるため、基準やマニュアル通りに整備するとしても、計画・設計等で具体的な仕様や配置をどう行えばよいか、判断に迷う場合があります。また、スペース等に限りがあり、何を優先すべきか選択が必要な場合もあります。

一方で、整備した後に利用者から使いにくいとの指摘を受けてしまうこともあります。例えば、視覚障害者誘導用ブロックをどのような位置に敷設するか、トイレの個室等に各設備や手すりをどのように配置するかなどについて、より使いやすさが求められます。

多様な当事者が参画するほど様々な視点が加わり、利用する場面を見据えた、より有効な設計や整備に結びつくとともに、その結果、全ての人にとって、使いやすく、安全な施設づくりにつながります。

●当事者参画の取組による自治体・事業者等や当事者にとってのそれぞれのメリットを例示します。

●自治体・事業者等のメリット

・これまで知らなかったニーズや困りごとを知る機会になる。

・要望への対応が必要かどうかの判断がしやすくなる。

・竣工後の手直しが起きにくい。

・ニーズへの具体的対応を説明することで設計や整備方針の合意形成を図りやすい。

●当事者のメリット

・ニーズの表明により困りごとを共有する機会を得られる。

・ニーズに適った環境整備や、対応が困難な場合の代替策を引き出すことができる。

・法令の基準の有効性や技術的にできること、できないことを学べる。

第１章　当事者参画の進め方

２　当事者参画の企画

まず当事者参画を行うことが適切な対象事業を選定して、共通目標を定め、参画の方法やタイミングを検討します。

図：２の単元全体のフロー図を掲載。

２－１　対象事業の選定

対象となる施設や事業を選定し、当事者参画を位置付けます。

（１）対象とする事業の検討

1-1）多くの施設整備に関わる事業計画等の作成

例：バリアフリー基本構想に基づく特定事業計画の策定・更新

1-2）公共施設等における新築・改築、大規模な改修等

1-3）公共施設等における設備の更新や部分的な改修

例：トイレのレイアウト変更・設備更新、案内サインの変更、手すりの設置位置の変更、視覚障害者誘導用ブロックの敷設ルートの変更

（２）当事者参画を採用するきっかけ

2-1）自治体等の事業所管部署の担当職員が必要性を認識

誰もが使いやすい施設づくりを目指す上で、法令上の基準やマニュアル等に加え、当事者の意見を聴く必要性を理解したり、ユニバーサルデザインに係る専門家の助言を受けて取り組みます。

2-2）福祉のまちづくりやバリアフリー基本構想等の担当職員からの提案

業務の中で把握した当事者団体等のニーズについて、事業所管部署が情報共有、当事者参画の提案を受けて取り組みます。

2-3）制度として規定

福祉のまちづくり条例等において、当事者参画を規定している自治体もあります。参画を位置付けることで手続きが標準化されます。

（３）参画の仕組みの事業での位置付け

施設整備を通じて当事者参画を位置付けて進める方法も有効です。

3-1）施設の基本構想、基本計画等に当事者の意見を聴取する旨を記載

3-2）設計の契約の業務要求水準書に当事者の意見を聴取する旨を記載

3-3）施工の契約の仕様書等に当事者の意見を聴取する旨を記載

２－２　当事者参画の共通目標の明確化

何を目指すのかをあらかじめ参加者に示すことで目標を共有できます。

（１）当事者ニーズの把握

多様な当事者と一緒にまち歩きによる施設等の点検や意見交換を行うことを通じて、施設を利用する際に、どこにどのような課題（バリア）があるかを共有し、障害（肢体・視覚・聴覚等）等の特性によって異なる幅広いニーズを把握することができます。

（２）ユニバーサルデザインに関する課題の整理

対象施設の事業において、利用時に想定される具体的な課題を発見し、それを解消するユニバーサルデザイン（以下、「UD」という。）に係る提案をもとに意見交換を行います。

（３）設計や整備への意見の反映

対象施設で求められる具体的な対応内容について建設的に協議することで参加者の相互理解や合意形成を目指します。

２－３　参画のタイミングと期待できること

当事者の意見を聴くタイミングにより、実現可能な対応が変わります。

●タイミング別に、当事者参画によって期待できること

１）構想（基本構想）

施設整備のコンセプトを定める段階で、UDを目標に加えることで、その後の計画や設計において継承が可能

２）計画（基本計画）

施設整備のベースとなる配置、規模、形状等を決める段階で、工期や予算の変更を伴うUDの提案が可能

３）基本設計

構造や間取りの方針や設備の基本的な内容を決める段階で、基本設計図面の修正を伴うUDの提案が可能

例：車椅子使用者対応トイレやエレベーターの位置･広さ、段差のないルートの設定･通路の幅

４）実施設計

寸法、建築材料、各設備等の最終的な設計を決定する段階で、詳細図面の修正を伴うUDの提案が可能

例：トイレの設備､ドアやドアノブの形状･高さ､手すりや視覚障害者誘導用ブロック等の位置

５）施工（着工後）

設備部品の製品選定と配置、案内サイン等を決める段階で、デザインの内容や取付位置の変更を伴うUDの提案が可能

例：色や文字の大きさ・内容、設置位置の高さ

６）事後検証（竣工後）

これまでの段階での提案がどのように実現したかを確認し、使い勝手の改善が必要な場合、運用面での工夫や将来的な改修計画、他の類似施設への反映等に係る提案により、スパイラルアップ（P10参照）を図ることが可能

※ この表中で使用している「構想（基本構想）」、「計画（基本計画）」は、施設整備の段階を指すものであり、「バリアフリー基本構想」や「特定事業計画」のような特定のエリアにおける面的なバリアフリー整備に関する記載ではありません

３ 当事者参画の準備・運営

当事者参画等の方法を検討し、その方法に応じて、当事者や運営支援者等の参加者を選定します。その後当日に向けて資料作成や情報提供の準備を行います。

図：３の単元全体のフロー図を掲載。

３－１　当事者参画等の方法

参画のタイミングごとに方法を選択します。特に（３）まち歩きによる施設等の点検と（４）ワークショップを組み合わせて実施することで、より効果的な当事者参画につながることが期待できます。

（１）説明会・懇談会・パブリックコメント等

・ 説明会・懇談会では、概要資料と図面等を用いて説明する中で、バリアフリー設備等にも言及し、質疑応答を行います。

・ パブリックコメントは、整備内容に関する公表資料に対する意見を募集、回答を行う方法で、幅広い意見を収集したい時に有効です。

（２）アンケート・ヒアリング

・ 当事者団体等を通じて当事者の意見や要望を聴取する方法で、多様なニーズに対する意見を効率的に収集することができます。

・ アンケートで幅広く収集した意見をもとに、個別のニーズに対して深堀りして確認したい時にヒアリングを実施することが有効です。

（３）まち歩きによる施設等の点検

・ 対象の施設やエリアごとに現地で設備等の現状確認をする方法です。

・ 当事者は体験や実感をもとに具体的な提案を表明でき、自治体・事業者等は、現場で意見の趣旨を確認できるため、誤解が生じにくくなります。

（４）ワークショップ

・ 特定の議題に対する参加者の理解を深めるための意見交換を行うことで、意思決定に向けた結論を導き出す時に採用される方法です。

・ 当事者と自治体・事業者等が、計画や設計の内容に係る論点を明確にし、建設的対話を積み重ねます。

・ 当事者からニーズとその背景や理由が示され、施設の物理的条件や予算等の制約を踏まえ、相互理解を図りながら、合意点を見出していきます。

・「（３）まち歩きによる施設等の点検」と合わせて実施する場合には、共通体験をもとに話せるため、相互理解が進みやすいです。

＊ ワークショップ：ここでは、建設的対話、意見交換を行い、相互理解に基づいた意見集約や合意点を見出す作業をいう。

写真を２枚掲載。

・トイレの点検の写真

・グループワークしている写真

３－２　参加者の人選

（１）当事者の依頼の方法

1-1）障害者、高齢者、子育て等の団体あてに参加を依頼

・自治体の福祉所管部署に相談の上、地域の当事者団体に協力を依頼して、参加いただける方の人選等を依頼する方法です。

・難しい場合には、広域の当事者団体から地域の団体等を紹介いただく方法もあります。

・個人的な意見とならないよう、幅広いニーズに精通した人が望ましいです。

・また、同じ種別の障害でもニーズが異なることに留意します。

例： 下肢障害で車椅子を使用する人や杖を使用する人もいる、視覚障害で全盲の人や弱視の人もいる

1-2）公募その他の方法

・UD まちづくりパートナー等の人材登録制度がある場合や福祉主管部署で把握している当事者がいる場合、本人に個別に依頼します。

・町会・自治会やその他の住民団体等に人選等を依頼します。

・公募により関心のある住民の方の中から選ぶ方法もあります。

（２）運営支援者の選定方法

・専門家（学識経験者、コンサルタント等）

・ファシリテーター：グループワークの進行役　（P9 3-5（３）参照）

写真を１枚掲載。

・車椅子使用者などが参加したまち歩きの様子

３－３　ソフト面の配慮事項

（１）誰にも分かりやすい情報の提供

・参加者の全員が内容を理解できるように分かりやすく説明し、理解されているかを随時確認しながら進める必要があります。

・設計図面等は慣れていない人には読み取りが難しいため、主要な要素のみの線と彩色による分かりやすい図面等を用意します。

・参加者本人への事前の情報提供で必要な配慮をあらかじめ確認して対応することや、事後のフォローアップも重要となります。

（２）視覚障害者への情報保障

2-1）音声読み上げ用テキストデータ、点字資料の用意

・文字をPC ソフトやスマートフォンアプリで読み上げて把握できる資料を用意して、図面、写真等については補足説明を追加します。

・本人に確認しながら、文字を点字に訳した資料を外注するなどして用意します。

2-2）触知できる資料（立体コピー、模型等）

・触れる図面「立体コピー」や模型、素材のサンプルを用意すれば、触りながら説明を聴くことで、正確に伝わりやすくなります。

（３）聴覚障害者への情報保障

・本人に確認し、手話通訳､要約筆記､音声自動翻訳等を用意します。なお、手話通訳､要約筆記の派遣を依頼する方法があります。

写真を２枚掲載。

・立体コピーを触って確認する視覚障害者。

・立体コピー図面

３－４　ハード面の配慮事項

・まち歩きによる施設等の点検を実施する場合、肢体不自由者、視覚障害者等の移動支援について、本人に確認しながらサポートします。

・会場の選定に際して、最寄り駅等から会議室に至るまでエレベーター等で円滑に移動でき、使用可能なトイレが設置されていること等に配慮するほか、車椅子使用者用駐車施設があることが望ましいです。

３－５　ワークショップを例とした当日の運営方法

・プログラムを作成し、グループワークの内容や役割分担等を関係者と綿密に調整した上で、効率的に参加者の意見を集約できるようにします。

（１）全体のプログラム

・次のようなプログラムで進めることが多いです。

1-1）計画や設計等の概要説明（初回）

　　　二回目以降は、前回のふり返りや到達点の確認

1-2）検討テーマ及び論点の説明

1-3）グループワーク

対象施設や類似施設での点検・検証（※まち歩きによる施設等の点検を実施する場合）

意見交換：UD の水準向上のための検討、代替策の検討

1-4）意見集約：UD の水準向上のための提案の発表等

（２）グループワークの進め方

・少人数（多くても10人程度以下）のグループに分かれ、検討テーマに関しての意見を付箋に記載する、模造紙の上で分類するなどのワークを行います。

・解決策について、グループの意見を整理して結果を取りまとめます。

（３）ファシリテーターの配置と役割

・第三者の立場での進行役として、グループごとに配置します。

・メンバーそれぞれの視点や意見を確認して論点を整理し、合意できる点や難しい点の検討結果を明らかにする役割を担います。

・担い手としては、UD に係る情報や技術を有した経験者（学識経験者、NPO 職員、コンサルタント等）が想定されます。

写真を２枚掲載。

・グループワークの様子

・発表をしているファシリテーター

（４）意見の集約

・自治体・事業者等が実施する事業の推進に向けて、参加者の相互理解や一定の合意形成を目指すことが重要となります。

・意見への対応について、１．採用できること、２．一部採用が検討できること、３．採用が困難で継続的に検討すること等が含まれますが、採否の理由を示すことで、双方が納得し、参加者が合意できることが望まれます。

（５）次善の策

・意見を採用できない場合は、ニーズに応えるための代替案を検討し、人的な対応も含めて「次善の策」を提案します。

・このような当事者との協働による作業が参画のプロセスであり、継続することで、相互の信頼関係を醸成することが可能となります。

３－６　事後検証とスパイラルアップ

・竣工後に当初の目的や効果が発揮できる施設環境となっているのか、検証を行う場を設け、運用上の工夫や次の計画、改修に活かしていきます。

・構想、計画、設計、施工、事後評価の順に参画を繰り返しながら、その成果を次の事業に取り込むことで改善を図り、段階的かつ継続的に質の高い施設整備に向けて、スパイラルアップを図ります。

４　参画の後の取組

当事者参画の場で得られた意見や UD 整備に反映した内容については、記録を作成して公表するとともに、施設運営者へ引継ぎを行います。

４－１　意見の記録と公表

・当時者参画の場に参加していない人と共有するため、主な意見や具体的な対応等について報告書等にまとめた上で、ニュースレターやインターネット等で広く公表します。

図を１枚掲載。

・当事者参画ワークショップの広報誌の例

４－２　施設運営者へのユニバーサルデザインの考え方の引継ぎ

・竣工後、施設の設備を利用する段階で対応するのは、施設の管理等を行う運営者ですが、参画の場に出席していないことも考えられます。

・利用者に施設の各設備をストレスなく快適に使っていただくことで、当事者参画により整備した施設の真価が発揮されることになります。そのため、どのような人がどのように使う設備なのか、どのような配慮が期待されていたか、施設運営者に的確に伝えることが重要です。

（１）スタッフへの周知

・施設運営者（指定管理を行う事業者等を含む）に対し、どの設備がどのようなニーズにより整備され、有効な設備になっているかなど、施設を直接運営しているスタッフにまで周知することが必要です。

（２）事前情報の提供

・当事者のニーズに応えて整備した設備について、ホームページ等で公表し、多様な人が安心して「きちんと使える」ことを事前に確認できることが重要です。このことが施設の活性化や高評価にもつながり、来場・来館を歓迎する姿勢を施設側が表すことにもなります。

・ 更に施設利用者に整備の意図を伝えると適切な利用につながります。

（３）スパイラルアップを意識

・多様な利用者が来場し、利用してはじめて分かることもあります。その場合も利用者の意見を検討し、更に質の高い施設環境につなげていくことが重要です。

４－３　当事者参画のデータベース化

・当事者参画の場で得られた意見や具体的な対応の記録は、貴重な情報・知見となるため、次に担当する職員や参加していない当事者等に引き継がれるよう、データベースで蓄積することが望ましいです。

・データベース化した記録、資料及び検討結果をホームページ等で公開します。その場合、視覚障害者にもアクセスしやすい形式が必要です。

・他の施設において、事業の初期段階から当事者の意見を反映すること、地域における当事者参画に関する人材を育成することにつながります。

・当事者参画による整備が整備基準やマニュアル等の改訂等に活かされるといった、スパイラルアップにもつながることが期待できます。

５　Ｑ＆Ａ

当事者参画を進める上でのよくある質問と回答

●参加者の意見

質問：一人の当事者が同様の特性の人全員のニーズを知らない場合もあり、偏った意見でないかどう判断するか？

回答：関係する当事者団体等へ他の意見を聴取し、偏った意見であるかどうか確認する。

質問：参加者が固定化して意見が偏らないようにするには、どうすればよいのか？

回答：新たにこれまでと異なる特性やニーズを持った人への意見の聴取や参画のメンバーへの追加を行う。

●参加者の知識

質問：当事者は設計図面等を理解するのが難しいのでは？

回答：できるだけ分かりやすい資料や事例を用意して説明する。必要に応じて、事前に研修を行うことも効果的である。

質問：自治体職員の障害等への理解をどう高めればよいか？

回答：様々な機会を利用して、当事者と職員が接する場を用意する。車椅子や白杖・アイマスク等の体験の時間を設けることも効果的である。

●意見の調整

質問：参加者間で異なる意見が出た場合、どのように調整すればよいのか？

回答：双方の意見を尊重してその背景を確認し、どちらかを選ぶのではなく、対案を示し、合意できる点を丁寧に見出していく。

質問：事業に直ちに反映することが難しい意見にはどのように対応すればよいのか？

回答：事業との整合性や代替案を検討するなど、納得できる次善の策を見出す。

質問：意見の聴取や反映のために工期や事業費を確保するのが難しいのではないか？

回答：計画や設計の早い段階で当事者参画を行うと、工期や予算に反映できることもある。

第2章　当事者参画による整備事例

●整備事例の区分別・段階別一覧表あり。

一人の当事者が同様の特性 ＊各事例では、他施設で参考となる参画内容を中心に今後の課題も含めて紹介しています。

※バリアフリー基本構想等に基づく特定事業等の取組が該当します。

・バリアフリー基本構想等については、高齢者､障害者等が日常生活､社会生活において利用する公共交通機関、建築物、道路等のバリアフリー化を重点的かつ一体的に推進するために市町村が作成する際に、当事者等が参画した協議会等で意見交換を行うことが定められています。

・特定事業とは、バリアフリー基本構想等で定めた生活関連施設（高齢者､障害者等が日常生活､社会生活で利用する施設）や生活関連施設相互を結ぶ生活関連経路等のバリアフリー化に関する事業のことで、公共交通特定事業、道路特定事業、路外駐車場特定事業、都市公園特定事業、建築物特定事業、交通安全特定事業、教育啓発特定事業のことを指します。

●事例シートの「事業概要」の表に記載の「参加者」の凡例あり

事例 １ 大田区　面的バリアフリー

●事業概要

所管部署：まちづくり推進部 都市計画課

事業名：大田区バリアフリー基本構想おおた街なか“すいすい”プラン・特定事業計画

参画概要

１）方法：まち歩きによる施設等の点検・ワークショップ

２）時期：令和３･４年度　※令和５年３月に特定事業計画等を策定

３）段階：計画（特定事業計画の策定時）

４）参加者：高齢者、車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、精神障害者、発達障害者、地域住民、有識者

５）運営：コンサルタントに業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

・バリアフリー基本構想で定める重点整備地区３地区（蒲田駅周辺･大森駅周辺･さぽーとぴあ周辺）において、障害者団体等と共に街なかの課題（バリア）を抽出するため、重点整備地区内の生活関連施設及び生活関連経路において「まち歩き点検」を実施している。

・障害者・高齢者団体等で構成される「区民部会」でまち歩き点検の振り返り及び意見交換を行う。その結果を基に事業者と協議し、特定事業を作成することで、計画的なバリフアリー整備を推進している

●特徴

「まち歩き点検」及び区民部会での当事者意見を区が整理・集約したうえで、道路管理者や施設管理者等の事業者としっかりと意見交換し、特定事業計画を策定することを心掛けている。

●参画の成果

参加者の意見：道路から建物出入口までのバリアフリー化。

具体的な対応：民間及び公共施設で実施。

参加者の意見：学校等、避難所としての利用を考慮したバリアフリー整備。

具体的な対応：区立小中学校でスロープや案内板等の設置等実施。

参加者の意見：窓口での筆談用具の準備とその表示の設置。

具体的な対応：民間及び公共施設で実施。

参加者の意見：車椅子使用者対応トイレ内に、大型の介助用ベッドが欲しいが、スペースが不足。

トイレへのベビーベッドの設置、授乳室の設置やその他おむつ交換のできる場所の確保。

具体的な対応：介助用ベッド、ベビーベッド等の考え方を計画に位置付けるとともに、公共施設をはじめとした施設で設置。

参加者の意見：要介助者が異性の介助者と一緒にトイレを利用する際に待機スペースを仕切るためのカーテンの設置。

具体的な対応：民間及び公共施設で実施。

参加者の意見：男女別トイレに聴覚障害者向けの非常時を知らせるランプがない。

具体的な対応：民間及び公共施設でフラッシュライトを設置。

参加者の意見：全ての小学校に、心のバリアフリーの啓発冊子を配布してほしい。

具体的な対応：区立小中学校向けの取組を学校等と連携して実施。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（当事者意見の整理と伝達の工夫）

・当事者意見を反映したバリアフリー整備が実現できるよう、協議会・区

民部会・事業者部会の３つの会議体を開催し、障害者、高齢者、学識経験者、

事業者及び区で意見交換を重ねることで、より実効性の高い計画の推進

を図っている。

●今後の課題

・まち歩き点検に際し、バリアフリー基準等の改正に対応した点検のポイントやチェックシートの更新が求められる。

＊参照：大田区ホームページ　「大田区バリアフリー基本構想　おおた街なか“すいすい”プラン」

写真が２枚掲載。

・小学校のバリアフリー化

・窓口の筆談表示

事例２ 港区　面的バリアフリー

●事業概要

所管部署：街づくり支援部 地域交通課

事業名：港区バリアフリー基本構想（浜松町駅周辺重点整備地区）・特定事業計画

参画概要

１）方法：まち歩きによる施設等の点検・ワークショップ

２）時期：令和４年度

３）段階：事後検証

４）参加者：高齢者、車椅子使用者、視覚障害者、乳幼児連れ、町会・自治会役員、地域住民

５）運営：コンサルタントに業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

・港区バリアフリー基本構想で指定した７つの駅（浜松町駅･赤坂駅・六本木駅・白金高輪駅・田町駅・新橋駅・品川駅）周辺の重点整備地区において、毎年１地区ずつ、まち歩き点検を実施している。

・特定事業の対象施設を含む経路を、バリアフリー基本構想推進協議会委員と事業者・区職員が共に歩き、バリアフリーの進捗状況や気づいた点を調査し、意見交換を行う。

・「改善された点」「改善が不十分な点」を現地で確認・点検することによって事業の評価を行い、その結果を「推進協議会」等に報告している。

●特徴

当事者と共に事後検証を行い、特定事業計画のさらなる推進に向けた検討のほか、可能な限り速やかに改善するなど、区全体のバリアフリーの段階的かつ継続的な発展を図っている。

●参画の成果

・まち歩きの中で指摘された問題点や提案については、「意見内容」として取りまとめ、その各項に対して施設管理者から「管理者の対応状況・方針」が示され改修等につなげている

参加者の意見：案内サインにバリアフリールートの表示がない。

・エリアマップは外国の方が観光で使用するには情報量が多く、分かりづらい。

具体的な対応：今後、必要な情報を得ようとする外国人にも分かりやすいよう、ピクトブラムを活用して多言語対応の盤面へと更新する際に、バリアフリールートの記載についても検討。

参加者の意見：エレベーターが少ないのが困る。

具体的な対応：今後、駅西口開発計画により自由通路を新設する際、エレベーターと接続して歩行者ネットワークを強化。

参加者の意見：エレベーターが少ないのが困る。

具体的な対応：今後、駅西口開発計画により自由通

路を新設する際、エレベーターと接して歩行者ネットワークを強化。

参加者の意見：国道タイプの歩車道境界ブロックは段差が分かりにくいため、横に広く設置して欲しい。

具体的な対応：今後、視覚障害者誘導用ブロックの拡大整備を行う際に他のブロックと統一した仕様による設置を検討。

参加者の意見：音響式信号機の音が聞こえにくい。

具体的な対応：意見を踏まえ、音声案内の音量増を実施済み。

参加者の意見：店舗の立て看板が歩道にはみ出し、道幅を狭くしている。

具体的な対応：不法占用物の巡回点検を行い、立て看板等の撤去指導を随時実施。

参加者の意見：浜松町歩行者デッキのエスカレーターを降りたところにある階段が見えにくいため、段鼻を目立たせる工夫等があるとよい。

具体的な対応：意見を踏まえ、段鼻に黄色の反射テープを設置し、視認性を向上させた。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（関係部署との連携）

・施設管理者、交通事業者、交通管理者、道路管理者（区、都、国）等多くの関係部署がまち歩きと意見交換の場に一緒に参加することで、その場で相互理解を深められる場をつくれるよう工夫している。

●今後の課題

対応事例（段鼻に黄色の反射テープを設置）

・まち歩き点検の際に、参加者による車椅子操作等の体験を組み込むことにより理解が深まるのではないかとの意見もあり、現在検討中。

・区民が心のバリアフリーを知り、声をかけられる社会にしていくため学校との連携等に向けて、関係部署と検討を開始。

＊参照：港区ホームページ　「港区バリアフリー基本構想推進協議会 芝地区部会まち歩き点検の開催状況」

写真が1枚掲載。

・対応事例 (段鼻に黄色の反射テープを設置）

事例３ 豊島区　公共交通施設

●事業概要

所管部署：都市整備部　都市計画課

事業名：池袋駅地区バリアフリー基本構想・特定事業計画

参画概要

１）方法：まち歩きによる施設等の点検・ワークショップ

２）時期：令和４～５年度　※平成31年4月特定事業計画を改定

３）段階：事後検証

４）参加者：高齢者、車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、町会・自治会役員、地域住民、有識者

５）運営：コンサルタントに業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

池袋駅地区バリアフリー基本構想で定めた特定事業計画を基に、毎年１回住民部会として選定したエリアの現場視察を行い、意見交換等を行う。意見のうち、改善を要するものは、施設管理者と協議を行い、対応結果については、推進協議会で報告を行う。必要に応じて要望や対応の要請をすることで、スパイラルアップに取組んでいる。

●特徴

都市整備部門と保健福祉部門の両部門が一体的に運営し、連携が取れている。都市整備部門によるハード面の視点だけではなく、保健福祉部門による「心のバリアフリー」等のソフト面の視点や区民と直に接する窓口としての経験をバリアフリー整備に活かしている。

●参画の成果

（令和 4年度）　＊本項では公共交通施設について記載

参加者の意見：車椅子での乗降可能なホームドアへの案内表示が設置されていない。

具体的な対応：ホームと車両の隙間を解消するための櫛形ゴムを今年度中に各線１箇所設置予定。設置次第案内表示する。

参加者の意見：車椅子使用者のように視線が低い人には吊型サインのみでは確認がしにくい。視認性と案内情報の量、伝達の正確性等を踏まえた検証をお願いしたい。

具体的な対応：吊型サインだけでなく、周辺案内図や地下案内図と併せて、地上・地下の案内を行っている。池袋駅地下は情報量が多いため、必要な情報を精査し、案内サインに掲出。

参加者の意見：高齢者等に配慮し、休憩できるようなベンチやスペースを設置して欲しい。

具体的な対応：利用者の流動の支障とならない範囲でベンチの設置に努めている。

参加者の意見：タクシー乗り場とバス停留所の歩車道境界部に雨水が溜まり、視覚障害者は乗降時に気付かずに水に浸かってしまう場合があるため、排水の改善をして欲しい。

具体的な対応：現地調査を行い、排水不良が確認された箇所から改修を行う。

参加者の意見：地下通路の照明が暗い所がある。

具体的な対応：弱視者等にも配慮した照明整備の適切な運用を検討。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（当事者参画で得られた知見の活用）

当事者参画から得られた、適切なバリアフリー整備に係る知見を教訓集として取りまとめており、道路や公園等の施設整備、建築に関連する相談時等に活用している。

●今後の課題

・構造的な制約が大きい複雑な箇所や「心のバリアフリー」などの長期的な取組については、継続的な試みが必要である。

・ＵＤの考え方を導入して、誰もが目的地に到着できるようなハード、ソフト、デジタル技術の導入等を検討することが課題。

＊参照：豊島区ホームページ「令和4 年度池袋駅地区バリアフリー基本構想推進協議会」

写真が1枚掲載。

・ホームドアの確認

事例４ 練馬区　道路

●事業概要

所管部署：建築・開発担当部 建築課

事業名：駅と公共施設を結ぶ経路のバリアフリー化

参画概要

１）方法：まち歩きによる施設等の点検・ワークショップ

２）時期：平成３０～令和５年度

３）段階：計画

４）参加者：高齢者、車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、乳幼児連れ、有識者

５）運営：コンサルタントに業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

・駅と主要な公共施設とを結ぶアクセスルート（有人改札口等から施設内の案内所や窓口等までの移動経路）において、利用者の立場からバリアフリー化の連続性を確保するため、平成30年度に「公共施設へのアクセスルートユニバーサルデザインガイドライン」を作成し、区立の12施設と　最寄り駅の経路をアクセスルートに指定し、令和２年度には２つの中核医療機関へのアクセスルートを指定した。

・ＵＤ点検を行い、利用する高齢者、障害者、乳幼児連れ等の方の外出行動に沿って、分かりやすく一貫した案内誘導や管理区域境界の連続性などに配慮して整備計画を策定した。

●特徴

区政の総合計画の個別計画として位置付けられている「地域福祉計画」の中に、駅周辺のバリアフリー化を掲げ、事業を実施。参加者のうち障害等の当事者は各団体に依頼し、高齢者、乳幼児連れ親子は福祉のまちづくりサポーターから選定している。

●参画の成果

参加者の意見：医療機関へのアクセスルート上に視覚障害者誘導用ブロックが途切れている箇所がある。

具体的な対応：駅から医療機関の入口まで視覚障害者誘導用ブロックが連続するよう、区道等への敷設を実施済み。

参加者の意見：医療機関の方向と大体の距離が分かる案内標識を整備して欲しい。

具体的な対応：不特定多数の人が利用する施設であるため、誘導サインを設置済み。

参加者の意見：横断歩道に視覚障害者誘導用ブロックと連続するようにエスコートゾーンが設置されていない。

具体的な対応：交通管理者に依頼し、エスコートゾーンを設置済み。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（採用できなかった要望への対応）

・路面サインは、他の路面標示（たばこの投捨て禁止、駐輪禁止）等に紛れ、有効な表示にならないため、整理が必要で時間を要する旨を説明し理解を得た。

（相反する意見への対応）

・当事者の意見は最後まで聞き、伝えたいことは何か整理して確認するなど、丁寧に対応するようにしている。

・視覚障害者にとって必要な歩道と車道の境の段差や視覚障害者誘導用ブロックの敷設は、車椅子使用者には支障となるという意見があり、お互いに理解した上で、妥協点を探したり、納得して頂いたりしている。

（関係部署との連携）

・関係部署との事前調整が重要なため、当事者参画のまち歩き点検の前に、土木部の関係部署の職員と現地を確認し、できること・できないこと等整理している。

・アクセスルート上の商店街にも声をかけ、参加の協力をいただいた。

●今後の課題

・平日の午後に実施することが多いので、参加できる方が限られがちである。また、精神障害者等の参画が難しく、今後の課題である。

・関係部署にも、直接、当事者の声を聴いてもらえる仕組みを作る必要がある。

＊参照：練馬区ホームページ「公共施設へのアクセスルート ユニバーサルデザインガイドライン(H30.8)」

写真が２枚掲載。

・連続性に配慮した視覚障害者誘導用ブロックの敷設

・視覚障害者誘導用ブロックの敷設位置の確認

事例５ 世田谷区　道路

●事業概要

所管部署：都市整備政策部 都市デザイン課

事業名：東京2020 大会会場周辺（馬事公苑界わい）整備事業

参画概要

１）方法：まち歩きによる施設等の点検・ワークショップ

２）時期：平成２９年度

３）段階：基本計画

４）参加者：高齢者、車椅子使用者、視覚障害者、町会・自治会役員、有識者

５）運営：コンサルタントに業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

馬事公苑の最寄り５駅から、馬事公苑までの徒歩ルートについて、区民参画によるＵＤ点検と案内サインの実物大サンプルを評価するワークショップを実施した。

●特徴

参加者の意見を、案内サイン整備などの計画に反映した。

参画の成果

参加者の意見：サインの色は、地域に調和するものとしたい。

具体的な対応：サインの色は地域に調和するよう、落ち着きのある色とした。

参加者の意見：馬事公苑までの距離を示すべき。

具体的な対応：案内サインに、馬事公苑までの距離を記した。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（関係部署との連携）

歩道で歩きづらい部分の意見について施設管理者が改めて点検を行い、道路の舗装、視覚障害者誘導用ブロックの改修工事を実施した。

●今後の課題

・当事者の募集は、日常業務で連携のある当事者団体への声掛けが多く、いつも同じような顔ぶれとなるため、募集方法を見直す必要がある。

＊参照：世田谷区ホームページ「馬事公苑界わいサイン整備計画」

写真が1枚掲載。

・案内サインの実物大サンプル

事例６ 品川区　公園

●事業概要

所管部署：防災まちづくり部 公園課

事業名：子どもたちのアイデアを活かした公園づくり

参画概要

１）方法：ワークショップ

２）時期：令和１～２年度　※令和4年3月竣工

３）段階：基本構想、施工（工事体験）

４）参加者：乳幼児連れ

５）運営：コンサルタントに業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

だれもが一緒に楽しめるＵＤに配慮した公園（遊具）を整備するためのアイデアを考えるため、子供が参画するワークショップを６回開催、特別支援学校の生徒にも参加頂いた。そのアイデアを区立大井坂下公園の改修実施設計に反映した。

●特徴

子供たちからアイデアを募り、グループに分かれて公園のイメージを話し合った後、マップなど絵に描き、その後模型を作成した。

●参画の成果

参加者の意見：車椅子の子と一緒に頂上まで登る

具体的な対応：スロープなど複数の登る方法を用意

参加者の意見：通路で並んでいる時にも遊べる

具体的な対応：点字パネル、色を重ねるパネルを設置

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（障害理解の共有）

ワークショップの中で特別支援学校等にヒアリングして理解を深めた。実際の公園で車椅子やアイマスク体験等を通じて新たな気づきを得た。

●今後の課題

・「子どもたちのアイデア」を冊子にまとめ、他の公園改修の際にそれらのアイデアを活かすことが今後の課題。

＊参照：品川区ホームページ「子どもたちのアイデア等を活かした公園づくりワークショップ」

写真が1枚掲載。

・アイデア模型の例（出典：かわらばんナンバー5）

事例７ 府中市　公園

●事業概要

所管部署：都市整備部 公園緑地課

事業名：バリアフリートイレ整備のための府中公園外2 個所の改築工事

参画概要

１）方法：ヒアリング

２）時期：令和４年度

３）段階：実施設計

４）参加者：車椅子使用者、視覚障害者、町会・自治会役員

５）運営：職員による直営参画概要

●参画の内容

実施設計を行った段階（着工前）で、当事者団体にヒアリングを実施して、設計内容の説明と当事者の意見に係る調整を行う機会を設けた。

●特徴

ヒアリングの際に視覚障害者誘導用ブロックのサンプルを用意したり、参画の人選について意見交換するなど、福祉所管部署と連携して対応している。

●参画の成果

参加者の意見：ベビーチェアが出っ張っており、正面から便器に移乗する際に不便。

具体的な対応：固定のベビーチェアから折りたためるベビーチェアに変更。

参加者の意見：傘フックがあるとよい。

具体的な対応：他の公園で次年度以降、設置する。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（当事者団体との関係構築）

・障害当事者から「工事関係者の方と意見交換をすること自体に意味がある」と評価いただき、関係職員にとって、障害のある人と話す機会がないので、実際の動作やニーズを知る良い機会となった。

・参画の機会へのご要望として、現地へ行き改修前の姿を見たいとの要望に応じて対応するなど、より良い当事者参画の方法を模索している。

●今後の課題

・実施設計での当事者参画では、反映できる整備が少ないところが課題ではあるが、次の整備に活かすためにも継続して取り組むことが必要。

写真が1枚掲載。

・折りたたみ式ベビーチェアの設置

事例８ 瑞穂町　建築物

●事業概要

所管部署：教育委員会教育部　図書館

事業名：瑞穂町図書館改修事業（令和3 年度竣工）

参画概要

１）方法：ワークショップ

２）時期：令和元年度、令和３年度

３）段階： 基本計画、基本設計、実施設計、施工

４）参加者：高齢者、精神障害者、小学生・中学生・高校生、町会・自治会役員、地域住民、有識者

５）運営：職員及び設計事務所等に一部業務委託（含ファシリテーター）

●参画の内容

令和元年度の設計段階では、図書館をどんな場所にしたいかについてのワークショップを３回開催し、意見をとりまとめた。令和３年度には図書館の活用に関するワークショップを３回開催した。

●特徴

ワークショップは、ブレインストーミング的に運営し、「住民と一緒につくりあげた施設」となった。

●参画の成果

参加者の意見：ベビーカーや車椅子の方が来やすい優しい図書館になって欲しい。

具体的な対応：子供トイレと授乳室を子供コーナーの近くに配置した。

参加者の意見：地域の中学校や高校と連携していくべき。

具体的な対応：近隣の高校が実施する車椅子体験学習でバリアフリー状況を確認した。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（参加者の選定）

多くの住民の意見を求めるため参加者は公募とし、バリアフリーを必要とする当事者のみに限定しなかった。

●今後の課題

・公募のチラシ等には障害者に対する配慮に触れていなかったので、参画を促すような周知手法も検討の余地がある。

＊参照：瑞穂町図書館ホームページ「瑞穂町図書館改修」

写真が1枚掲載。

・子供コーナー

事例９ 多摩市　建築物

●事業概要

所管部署：教育部　図書館

事業名：多摩市立中央図書館整備事業におけるＵＤ整備

参画概要

１）方法：ヒアリング・ワークショップ・説明会・パブリックコメント

２）時期：平成28年度～令和4年度　※令和5年3月竣工

３）段階：構想､基本計画、基本・実施設計、施工､管理運営

４）参加者：視覚障害者、町会・自治会役員、地域住民

５）運営：職員及び一部コンサルタント等に業務委託

●参画の内容

ヒアリングやワークショップ等の様々な住民参画の機会を設け､ＵＤの要望にも応えた。

●特徴

構想段階から設計までの各段階に加え、施工中も管理運営方針の検討において、続的に実施した。

●参画の成果

参加者の意見：トイレをＵＤ化して欲しい。

具体的な対応：オストメイト･乳幼児用設備､介助用ベッド等の分散や全個室に光警報装置の設置を行った。

参加者の意見：館内の視覚障害者誘導用ブロックが重要。

具体的な対応：受付から点字図書コーナー、トイレまで低突起タイプを敷設して連続性を確保した。

参加者の意見：中途失明だと点字が読めない。

具体的な対応：エレベーターのボタンは浮き出し数字とした。

●参画に際して苦労した点・工夫したこと

（要望へ対応する範囲）

・各フロアが分かる触知案内板は当事者と協議した結果、読取りが難しいとのことで取りやめ、トイレの触知案内板のみとした。

●今後の課題

・施工段階で新たに要望があっても工期や金額面で反映が難しい場合がある。設計段階以前に受けた要望は比較的、工事契約・工期に反映しやすい。

＊参照：多摩市ホームページ　「中央図書館開館までの経緯」

写真が１枚掲載。

・屋内の低突起の誘導用点字タイル

●おわりに

　当事者参画と聞くと、行政や事業者の担当者はどうしても身構えてしまいがちですが、当事者参画の目的や方法は、難しいものではありません。このハンドブックでは、利用者のニーズを反映するために、都内各地において当事者参画で整備が行われてきた事例を紹介しています。地域や用途はそれぞれ異なりますが、具体的なヒントが得られます。

　また、当事者参画は、施設づくりやまちづくりの本質を極めることと言っても良いかもしれません。｢障害者の権利に関する条約｣の制定過程では、障害当事者が掲げた｢私たちのことを、私たち抜きに決めないで“( Nothing About Us Without Us”)｣という考え方が大切にされました。ユニバーサルデザインの計画や設計等を行うには、利用者の声を聴くことが必要不可欠と言えます。

　東京都では、福祉のまちづくり条例や建築物バリアフリー条例の整備基準が、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進する上で重要な指針となっています。基準が定められている根拠や背景、理由を当事者を含めた利用者に確認していくことが参画の始まりです。

　私たちは、誰もが公平に社会参加できるように、どんなまちにしないといけないのか、どのような施設であれば使いやすいのか、多くの利用者に聴き、その調整を図ること、そのことが誰もが活躍できる真の共生社会の実現への手がかりになると確信しています。

作成　このハンドブックは「当事者参画によるバリアフリー整備に関する検討会」を設置して、集中的な議論を行いました。

●当事者参画によるバリアフリー整備に関する検討会　メンバー

座長　髙橋 儀平　東洋大学名誉教授

川内 美彦　東洋大学人間科学総合研究所客員研究員

佐藤 克志　日本女子大学家政学部住居学科教授

市橋 博　障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会会長

越智 大輔　公益社団法人東京聴覚障害者総合支援機構・東京都聴覚障害者連盟事務局長

的野 碩郎　公益社団法人東京都盲人福祉協会副会長

山本 ナミエ　東京都民生児童委員連合会常任協議員

●参考文献

・第13期東京都福祉のまちづくり推進協議会 意見具申（令和5年1月）　「10年後の東京を見据えた新しい日常におけるバリアフリーの推進について」

・一般社団法人日本福祉のまちづくり学会 未来型UD戦略特別研究委員会　「障害当事者参画論」（令和5年11月）

裏表紙

東京都福祉局のホームページにも掲載しています。

（以下、東京都福祉保健局のハンドブック掲載ページのURL）

<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/toujisya_handbook.html>

・この印刷物は、どなたにも見やすく読みまちがえにくいユニバーサルデザインフォントを使用しています。

・また、色覚などの個人差を問わず、より多くの人に必要な情報が伝わるようユニバーサルデザインに配慮しています。

当事者参画で進めるユニバーサルデザインの施設づくりハンドブック

編集・発行：東京都福祉局生活福祉部企画課福祉のまちづくり担当

郵便番号：163-8001

住所：東京都新宿区西新宿 2-8-1（第一本庁舎31階北側）

電話：03-5320-4047

ファクシミリ：03-5388-1403

発行日：令和６年３月

登録番号：（５）１２１

以上